



DETERMINAZIONE N. 22/2020

Oggetto: Approvazione della Trattazione n. 28/2019 e Comunicazione n. 28/2019 riguardante la Segnalazione all'Ufficio del Difensore civico per il digitale n. 28/2019 prot. n. 3708 del 13/03/2019.

IL DIRETTORE GENERALE

VISTI gli articoli 19 (Istituzione dell'Agenzia per l'Italia Digitale), 21 (Organi e statuto), 22 (Suppressione di DigitPA e dell'Agenzia per la diffusione delle tecnologie per l'innovazione; successione dei rapporti e individuazione delle effettive risorse umane e strumentali) del decreto legge n. 83 del 22 giugno 2012, recante "Misure urgenti per la crescita del Paese", convertito, con modificazioni, nella legge n. 134 del 7 agosto 2012 e s.m.i. e l'articolo 14-bis (Agenzia per l'Italia digitale) del decreto legislativo n.82 del 7 marzo 2005 (Codice dell'amministrazione digitale) e s.m.i.;

VISTO il decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri dell'8 gennaio 2014 (pubblicato sulla GURI n. 37 del 14 febbraio 2014), che ha approvato lo Statuto dell'Agenzia per l'Italia Digitale (AgID);

VISTO il decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 9 gennaio 2015, pubblicato nella Gazzetta Ufficiale n. 82 del 9 aprile 2015, concernente la "Determinazione delle dotazioni delle risorse umane, finanziarie e strumentali dell'Agenzia per l'Italia digitale", adottato ai sensi dell'articolo 22, comma 6, del decreto-legge n. 83 del 2012;

VISTO il decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri in data 27 marzo 2017, recante "Approvazione del regolamento di organizzazione per l'Agenzia per l'Italia Digitale";

VISTO il decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 16 gennaio 2020, in corso di registrazione alla Corte dei Conti, con il quale il dott. Francesco Paorici è stato nominato, per la durata di un triennio, Direttore Generale dell'Agenzia per l'Italia Digitale, con decorrenza 20 gennaio 2020;

VISTA la determinazione n. 15/2018 del 26/1/2018 con la quale si stabilisce che, in attuazione dell'articolo 17 comma 1-quater del decreto legislativo n. 82/2005 e s.m.i., è istituito presso l'AgID l'Ufficio del difensore civico per il digitale, al quale è preposto in via provvisoria il dott. Massimo Macchia, che si avvarrà del personale in servizio presso l'ufficio Affari Giuridici e Contratti e che le aree tecniche presteranno supporto al Difensore civico digitale al fine di fornire al medesimo elementi utili in ordine alle segnalazioni ricadenti nelle aree di propria competenza;

VISTO l'articolo 66 comma 2 del d.lgs. 217/17 ove , tra l'altro, si prevede che, "Al fine di garantire una tempestiva ed efficace attuazione del decreto legislativo n. 82 del 2005, e, in particolare, di svolgere le attività previste dall'articolo 17, comma 1-quater e dall'articolo 71 del predetto decreto legislativo e le altre misure aggiuntive disposte dal presente decreto, l'AgID può avvalersi, in aggiunta alla dotazione organica vigente, di un contingente di 40 unità di personale di altre amministrazioni statali, in posizione di comando o fuori ruolo, ai sensi dell'articolo 17, comma 14, della legge 15 maggio 1997, n. 127";

VISTA la determinazione n. 37 del 12/02/2018 con la quale è stato approvato il Regolamento concernente le procedure interne all'Agenzia per l'Italia digitale aventi rilevanza esterna, finalizzate allo svolgimento, nella fase di prima applicazione, dei compiti previsti dall'articolo 17, comma 1-quater del Codice dell'Amministrazione digitale, relativi al Difensore civico per il digitale;

VISTA la segnalazione al Difensore civico per il digitale n. 28/2019 del 13/03/2019 acquisita al prot. n. 3708, in pari data, relativa alla modesta qualità tecnica delle connessioni di rete mobile;

ESAMINATA la Trattazione n. 28/2019, predisposta dall'Ufficio del Difensore civico per il digitale relativa agli elementi in base ai quali la segnalazione risulta non rientrante nelle funzioni attribuite, all'Ufficio del Difensore civico per il digitale, con conseguente proposta al Difensore civico per il digitale di disporre l'archiviazione della segnalazione dandone comunicazione al Segnalante;

ESAMINATA la comunicazione di Archiviazione predisposta dal Difensore civico per il digitale, a seguito della richiamata Trattazione n. 28/2019, con la quale, si condivide la proposta prevista nella Trattazione di ritenere che quanto segnalato non rientri nelle funzioni attribuite all'Ufficio del difensore civico con conseguente comunicazione al Direttore Generale per quanto di competenza e, qualora nulla osti, con archiviazione, e conseguente comunicazione al Segnalante;

DETERMINA

di approvare dette Trattazione n. 28/2019 e comunicazione di archiviazione di seguito allegate, che formano parte integrante della presente determinazione.

Segnalazione n.28/2019 - Trattazione

Amministrazione segnalata: Non specificata - Qualificazione tematica: Altro - Protocollo n.3708 del 13/03/2019.

Il Segnalante espone la seguente questione: *“Vi scrivo per segnalare, nella mia zona, l'impossibilità di fruire di una connessione mobile decente, o che rispetti quantomeno la carta dei servizi, da parte di tutti gli operatori di telefonia mobile. Da agosto 2018 utilizzo la rete mobile iliad, che non è molto veloce (da queste parti), ma che non ha causato particolari problemi ed è rimasta conforme alla carta dei servizi (e relative delibere AGCOM citate nella stessa), fino alla fine di gennaio 2019. Da febbraio 2019 ad oggi la connessione mobile non è più conforme alla carta dei servizi e (tranne la notte) non raggiunge neanche i livelli minimi accettabili o utili, per esempio a controllare la posta elettronica e rispondere, limitando la velocità di download e upload rispettivamente a 0.01 Mbps e 0.5 Mbps (megabit per secondo) circa, causa congestione traffico dati da parte di sempre più utenti attivi su sempre più connessioni mobili che offrono pacchetti di gigabyte di dati in rete mobile utilizzabili al mese. Pochi giorni fa ho reclamato con iliad, che mi ha rimborsato e mi ha informato sulla predetta congestione. Successivamente mi sono attivato per decidere quale operatore avrebbe potuto sostituire iliad e fornirmi una connessione dati mobile decente (in questa zona), ma ho scoperto, tramite le sim di parenti e amici, che attualmente (in questa zona) tutti gli operatori risultano essere inadeguati e non conformi alle rispettive carte dei servizi e al più basso livello accettabile di utilizzo pratico di connessione in mobilità: in buona sostanza abbiamo tutti molti “giga” ma non riusciamo ad utilizzarli, indifferente dalla neonata iliad che si appoggia sulle antenne wind/tre o da le “potenti” tim/Vodafone e derivati (keno mobile – ho mobile). Potrei comunque cambiare operatore, ma riscontrerei gli identici disservizi, di conseguenza procederei a chiedere rimborsi e un servizio conforme, ma l'operatore di turno mi suggerirebbe di cambiare ancora, chiedo quindi formalmente chiarimenti all' Autorità per le garanzie nelle comunicazioni sulle effettive garanzie esistenti in fatto di connettività dati mobile, almeno per quanto riguarda questa zona, dato che sempre più*

servizi (più o meno utili – più o meno necessari) richiedono un accesso alla rete internet, che attualmente è difficoltoso ottenere.

Faccio richiesta di chiarimenti anche a L'Agenzia per l'Italia digitale, la quale ha tra le varie competenze quella di "promuovere l'innovazione digitale nel Paese. In attesa di riscontro vi auguro buon lavoro."

Si premette che il Difensore civico per il digitale ha il compito di raccogliere tutte le segnalazioni relative alle presunte violazioni del Codice dell'Amministrazione Digitale, o di ogni altra norma in materia di digitalizzazione ed innovazione, a garanzia dei diritti digitali dei cittadini e delle imprese. L'Ufficio del difensore civico per il digitale è stato istituito presso AgID con l'articolo 17, comma 1-quater del Codice dell'Amministrazione Digitale. I principali ambiti di tutela per il cittadino e le imprese riguardano l'uso delle tecnologie, l'identità digitale, il domicilio digitale, i pagamenti con le modalità informatiche e la comunicazione mediante le tecnologie dell'informazione.

Si specifica, peraltro, che il Difensore civico per il digitale non risolve o media eventuali controversie tra il cittadino e la pubblica amministrazione; non può sostituirsi alla pubblica amministrazione nell'espletamento dell'attività richiesta dal cittadino; non svolge attività di supporto riguardo il malfunzionamento di soluzioni applicative utilizzate dalle pubbliche amministrazioni per l'erogazione di servizi on line (non è un servizio di help desk); non sostituisce l'Ufficio per i rapporti con il pubblico presente in ciascuna amministrazione.

Venendo al merito della questione segnalata, dall'esame preliminare di quanto rappresentato dal Segnalante, si ritiene che il contenuto non configuri una segnalazione di possibili violazioni di norme in materia ICT, ma, semmai, possa configurare una segnalazione (peraltro generica, considerata l'assenza di qualsiasi riferimento geografico) circa la modesta qualità delle connessioni internet mobili.

In particolare si evidenzia che il segnalante stesso non individua violazioni di normative in materia ICT, né indica il soggetto che, a suo avviso, ne sarebbe il responsabile; piuttosto, egli chiede un chiarimento circa le ragioni di una situazione tecnica che incide sfavorevolmente sulla qualità della connettività tramite rete mobile. Inoltre, si osserva che tale richiesta di chiarimenti è stata rivolta all'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni e soltanto in subordine all'Agenzia per l'Italia digitale considerata nella sua globalità.

In conclusione, in base alle osservazioni appena esposte, si propone che il Difensore civico ritenga quanto segnalato come non rientrante nelle funzioni allo stesso attribuite, con comunicazione al Direttore Generale per quanto di competenza e, qualora nulla osti, con conseguente archiviazione della medesima e comunicazione al Segnalante.

27/01/2020

Raffaele Montanaro



AGID

Agenzia per l'Italia Digitale

Ufficio del difensore civico per il digitale

Oggetto: Amministrazione segnalata: Non specificata - Qualificazione tematica: Altro - Protocollo n.3708 del 13/03/2019

Gent.mo Segnalante, si riporta quanto da Lei rappresentato "Vi scrivo per segnalare, nella mia zona, l'impossibilità di fruire di una connessione mobile decente, o che rispetti quantomeno la carta dei servizi, da parte di tutti gli operatori di telefonia mobile. Da agosto 2018 utilizzo la rete mobile iliad, che non è molto veloce (da queste parti), ma che non ha causato particolari problemi ed è rimasta conforme alla carta dei servizi (e relative delibere AG-COM citate nella stessa), fino alla fine di gennaio 2019. Da febbraio 2019 ad oggi la connessione mobile non è più conforme alla carta dei servizi e (tranne la notte) non raggiunge neanche i livelli minimi accettabili o utili, per esempio a controllare la posta elettronica e rispondere, limitando la velocità di download e upload rispettivamente a 0.01 Mbps e 0.5 Mbps (megabit per secondo) cir-ca, causa congestione traffico dati da parte di sempre più utenti attivi su sempre più connessioni mobili che offrono pacchetti di gigabyte di dati in rete mobile utilizzabili al mese. Pochi giorni fa ho reclamato con iliad, che mi ha rimborsato e mi ha informato sulla predetta congestione. Successivamente mi sono attivato per decidere quale operatore avrebbe potuto sostituire iliad e fornirmi una connessione dati mobile decente (in questa zona), ma ho scoperto, tramite le sim di parenti e amici, che attualmente (in questa zona) tutti gli operatori risultano essere inadeguati e non conformi alle rispettive carte dei servizi e al più basso livello accettabile di utilizzo pratico di connessione in mobilità: in buona sostanza abbiamo tutti molti "giga" ma non riusciamo ad utilizzarli, indifferentemente dalla neonata iliad che si appoggia sulle antenne wind/tre o da le "potenti" tim/Vodafone e derivati (keno mobile – ho mobile). Potrei comunque cambiare operatore, ma riscontrerei gli identici disservizi, di conseguenza procederei a chiedere rimborsi e un servizio conforme, ma l'operatore di turno mi suggerirebbe di cambiare ancora, chiedo quindi formalmente chiarimenti all' Autorità per le garanzie nelle comunicazioni sulle effettive garanzie esistenti in fatto di connettività dati mobile, almeno per quanto riguarda questa zona, dato che sempre più servizi (più o meno utili – più o meno necessari) richiedono un accesso alla rete internet, che attualmente è difficoltoso ottenere.

Faccio richiesta di chiarimenti anche a L'Agenzia per l'Italia digitale, la quale ha tra le varie competenze quella di "promuovere l'innovazione digitale nel Paese.

In attesa di riscontro vi auguro buon lavoro”.

Si premette che il Difensore civico per il digitale ha il compito di raccogliere tutte le segnalazioni relative alle presunte violazioni del Codice dell'Amministrazione Digitale, o di ogni altra norma in materia di digitalizzazione ed innovazione, a garanzia dei diritti digitali dei cittadini e delle imprese. L'Ufficio del difensore civico per il digitale è stato istituito presso AgID con l'articolo 17, comma 1-quater del Codice dell'Amministrazione Digitale. I principali ambiti di tutela per il cittadino e le imprese riguardano l'uso delle tecnologie, l'identità digitale, il domicilio digitale, i pagamenti con le modalità informatiche e la comunicazione mediante le tecnologie dell'informazione. Si specifica che il Difensore non risolve o media eventuali controversie tra il cittadino e la pubblica amministrazione; non può sostituirsi alla pubblica amministrazione nell'espletamento dell'attività richiesta dal cittadino; non svolge attività di supporto riguardo il malfunzionamento di soluzioni applicative utilizzate dalle pubbliche amministrazioni per l'erogazione di servizi on line (non è un servizio di help desk); non sostituisce l'Ufficio per i rapporti con il pubblico presente in ciascuna amministrazione.

Venendo al merito della questione segnalata, dall'esame preliminare di quanto da Lei rappresentato, emerge che non si evidenziano presunte violazioni di normative in materia ICT, né si indica il soggetto che, a suo avviso, ne sarebbe il responsabile.

Pertanto , non rilevandosi problematiche rientranti nelle funzioni attribuite al Difensore civico per il digitale, si è ritenuto di poter concludere la trattazione della segnalazione, con la conseguente archiviazione.

Cordiali saluti

Massimo Macchia